

Vista la continua evoluzione e le nuove esigenze dei clienti, dell'organizzazione e delle parti interessate, oltre alla crescita della sensibilità riguardo ai temi della qualità, e sulla base dei rischi preventivamente e periodicamente valutati nella scheda ANALISI DEL CONTESTO E DELLE PARTI INTERESSATE, **ELICAT Srl** intende consolidare e sviluppare la propria affermazione nell'ambito della **“Progettazione, erogazione del servizio di installazione ed assistenza di software - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione su software e sistemi informatici”** attraverso il miglioramento continuo. A tale scopo la Direzione ha definito i seguenti obiettivi strategici per la propria politica per la qualità, coerenti con lo scopo sociale, l'analisi del contesto e le strategie aziendali. Pertanto, la politica per la qualità della **ELICAT Srl** si esplicita nella:

Rispondenza alle esigenze del cliente, che in prassi operativa si traduce nella:

- *Affidabilità e Velocità* nell'erogazione del servizio;
- *Soddisfazione del cliente*, degli utilizzatori finali e di tutte le parti interessate, tenendo conto dei loro fabbisogni, valutando i rischi e le opportunità connesse e attivando azioni concrete per il raggiungimento dell'obiettivo;
- *Acquisizione* di nuovi clienti/servizi dai clienti;
- *Osservazione* costante del rispetto delle tempistiche concordate.

Formazione e risorse, che costituiscono la base per il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità. La formazione del personale, la sua motivazione, la disponibilità di risorse adeguate, la selezione/crescita di fornitori qualificati, costituiscono il punto di forza della **ELICAT Srl** per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità.

Gli aspetti fondamentali nella formazione delle risorse umane sono la:

- *cultura*, (cambiamento di mentalità aperta alla filosofia della Qualità);
- *atteggiamento* (approccio nei confronti della Qualità e nelle relazioni interpersonali);
- *professionalità* (conoscenza di base e specifica delle singole attività);
- *azione* (capacità di svolgere le proprie mansioni in autonomia).

Strategia e miglioramento. La Direzione definisce gli obiettivi per la Qualità che riesamina periodicamente per verificarne l'attualità e l'efficacia ai fini del miglioramento continuo e della revisione della propria “Politica”.

Gli obiettivi si raggiungono soltanto con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali, perseguendo la coerenza fra quelli di ogni area e quelli globali. Fondamentale è il miglioramento continuo, che si può conseguire attraverso il monitoraggio continuo dei servizi, dei processi operativi, dell'organizzazione, della professionalità e della cultura, nonché attraverso la riduzione delle non conformità, la riduzione dei costi della “non qualità”, la cura delle risorse, dell'immagine aziendale, che consentono l'acquisizione di più ampie quote di mercato, la soddisfazione e fidelizzazione del cliente, l'apprezzamento e la fiducia della collettività.

La Direzione Generale favorisce inoltre l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema Qualità e si adopera affinché i principi di gestione contenuti nel Manuale, procedure ed istruzioni siano *divulgati, compresi e condivisi* da tutti i dipendenti e collaboratori.

Fano, lì 07/01/2025

La Direzione

